INDIRE ISTITUTO NAZIONALE DOCUMENTAZIONE INNOVAZIONE RICERCA EDUCATIVA

FORMAZIONE

FUTURA

Finanziato dall'Unione europea NextGenerationEU

PNRR ISTRUZIONE LA SCUOLA PER L'ITALIA DI DOMANI

Ministero dell'Istruzione e del Merito

PERSONALE ATA

COLLABORATORI · OPERATORI · ASSISTENTI · TECNICI

INDIRE ISTITUTO NAZIONALE DOCUMENTAZIONE INNOVAZIONE RICERCA EDUCATIVA

FORMAZIONE

FUTURA PNRR ISTRUZIONE LA SCUOLA PER L'ITALIA DI DOMANI

Finanziato dall'Unione europea NextGenerationEU

Ministero dell'Istruzione e del Merito

PERSONALE ATA

INTERAGIRE CON GLI ALTRI ATTRAVERSO LE TECNOLOGIE

Tiziana Viti

COLLABORATORI · OPERATORI · ASSISTENTI · TECNICI

LE NOVITÀ DEL DIGCOMP 2.2. E I CAMPI DI APPLICAZIONE

LE CINQUE AREE

1. Alfabetizzazione su informazioni e dati
2. Comunicazione e collaborazione
3. **Creazione di contenuti digitali**
4. Sicurezza
5. Risolvere problemi

OBIETTIVO GENERALE è fare in modo che tutti i dipendenti pubblici siano in grado di operare attivamente in modo sicuro, consapevole, collaborativo e orientato al risultato all'interno di una pubblica amministrazione sempre più digitale. si concentra esclusivamente sugli aspetti pertinenti alle competenze digitali complementari richieste ad un dipendente pubblico che lavora in ambienti digitali

Il **DigComp** è stato adottato a livello europeo per costruire il "Digital Skills Indicator", l'indice delle competenze digitali, utilizzato per definire gli obiettivi politici e monitorare il "Digital Economy and Society" (DESI), l'Indice dell'Economia e della Società Digitale. *"attualizza aspetti essenziali per la definizione di competenza digitale e fornisce più di 250 nuovi esempi di conoscenze, abilità e attitudini che aiutano i cittadini a impegnarsi con facilità, in modo critico e sicuro con le tecnologie digitali e con quelle nuove ed emergenti, come i sistemi guidati dall'intelligenza artificiale, il lavoro a distanza, l'accessibilità.*

Alfabetizzazione su informazioni e dati	1.1. Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e contenuti digitali 1.2. Valutare dati, informazioni e contenuti digitali 1.3. Gestire dati, informazioni e contenuti digitali
Comunicazione e collaborazione	2.1. Interagire con gli altri attraverso le tecnologie 2.2. Condividere informazioni attraverso le tecnologie digitali 2.3. Esercitare la cittadinanza attraverso le tecnologie digitali 2.4. Collaborare attraverso le tecnologie digitali 2.5. Netiquette 2.6. Gestire l'identità digitale
Creazione di contenuti digitali	3.1. Sviluppare contenuti digitali 3.2. Integrare e rielaborare contenuti digitali 3.3. Copyright e licenze 3.4. Programmazione
Sicurezza	4.1. Proteggere i dispositivi 4.2. Proteggere i dati personali e la privacy 4.3. Proteggere la salute e il benessere 4.4. Proteggere l'ambiente
Risolvere problemi	5.1. Risolvere problemi tecnici 5.2. Individuare bisogni e risposte tecnologiche 5.3. Utilizzare in modo creativo le tecnologie digitali 5.4. Individuare i divari di competenze digitali

✍️ REGOLA DELLE 5W – SCRIVERE CON CHIAREZZA COME FANNO GLI ANGLOSASSONI

LA REGOLA DELLE 5W DERIVA DAL GIORNALISMO ANGLOSASSONE, MA È PERFETTAMENTE APPLICABILE ALLA REDAZIONE DI TESTI AMMINISTRATIVI CHIARI E FUNZIONALI.

W	Domanda da porsi	Esempio nella PA/scolastica
Who	Chi è coinvolto?	Chi deve compilare questo modulo?
What	Cosa bisogna fare?	Cosa si richiede al destinatario?
When	Quando si deve agire?	Qual è la scadenza per presentare la domanda?
Where	Dove si fa o si manda qualcosa?	Va consegnato in segreteria o caricato online?
Why	Perché è importante o necessario?	A cosa serve questa comunicazione? Perché è importante rispondere?

COMUNICAZIONE INTERNA E CONDIVISIONE

All'interno della propria amministrazione il dipendente pubblico può ricorrere ad un ventaglio di **strumenti tecnologici**, più o meno ampio ed istituzionalizzato, per gestire la comunicazione e la condivisione di documenti e informazioni nei propri processi di lavoro. Tale insieme di strumenti include la *posta elettronica ordinaria, la intranet istituzionale e le cartelle condivise in rete*, ma anche sistemi sempre più evoluti quali le applicazioni di *instant messaging o di audio video conferencing*, i *forum interni* e le soluzioni di condivisione e sincronizzazione di file.

Di conseguenza, il dipendente pubblico è chiamato a **conoscere** tali strumenti e le loro caratteristiche principali e soprattutto a **sviluppare la capacità di scegliere e utilizzare** in ogni occasione lo strumento più appropriato in funzione di diversi fattori, incluso *la natura* e la *complessità* del contenuto da veicolare, nonché il grado di *formalità* richiesto e la presenza di eventuali vincoli normativi da rispettare.

Comunicazione esterna e condivisione

Il dipendente pubblico è inserito nel più ampio sistema di comunicazione della propria amministrazione con i suoi principali **stakeholder** esterni, i cittadini, le imprese e le altre amministrazioni. Tale sistema è oggetto negli ultimi anni di un profondo cambiamento dovuto, da un lato, ad un'attenzione crescente alla partecipazione e alla necessità di rafforzare la percezione condivisa di trasparenza e di efficienza e, dall'altro, all'ingresso anche nel mondo della pubblica amministrazione di strumenti evoluti di comunicazione, inclusi i social media, che si affiancano a strumenti tradizionali quali il sito web istituzionale o la posta elettronica certificata.

La comunicazione deve tenere conto dell'evoluzione normativa. Gli strumenti e i sistemi telematici e digitali stanno, infatti, determinando una rivisitazione profonda dei diritti di cittadinanza. In particolare la recente introduzione del **domicilio digitale** cambia le modalità di comunicazione tra l'amministrazione e il cittadino.

In questo scenario il dipendente pubblico ha, pertanto, la necessità di conoscere gli strumenti di comunicazione esterna e di saper applicare le modalità di interazione più adatte a seconda del soggetto e della circostanza, nel costante rispetto delle disposizioni normative.

.

Comunicazione interna e condivisione

FORUM INTERNI : piattaforma di discussione dove utenti possono conversare tramite messaggi scritti di determinati argomenti.

Differiscono dalle *chat* di gruppo perché i messaggi sono tipicamente più lunghi.

Spesso all'interno dei forum, generalmente settoriali, si sviluppa una comunità virtuale.

I forum vengono utilizzati anche come strumento di assistenza online e all'interno di aziende per mettere in comunicazione i dipendenti e permettere loro di reperire informazioni.

Molti forum richiedono la registrazione dell'utente prima di poter inviare messaggi e in alcuni casi anche per poterli leggere; successivamente, per poter inviare messaggi (e, a volte, anche per leggerli per intero) occorre comunque fare l'accesso.

Diversamente dalle chat, dove il tempo di risposta è breve e la comunicazione è sincrona, il forum è asincrono, in quanto la scrittura e la risposta può avvenire in momenti diversi.[

.

Comunicazione interna e condivisione

La **messaggistica interna** in ambito scolastico (e più in generale nelle pubbliche amministrazioni) è un sistema di comunicazione riservato tra il personale dell'ente, utilizzato per scambiarsi informazioni operative, organizzative o amministrative in modo tracciabile e ordinato.

📌 Cos'è la messaggistica interna

È uno **strumento di comunicazione formale** tra uffici, dirigenti, docenti e personale ATA. Può essere:

digitale, tramite piattaforme come il registro elettronico, e-mail istituzionali, PEC o portali di segreteria (es. SIDI, ARGO, Axios);

cartacea, tramite circolari, note interne, avvisi di servizio protocollati o firme in calce su registri di comunicazione

🧩 Finalità

- Dare disposizioni di servizio
- Trasmettere comunicazioni organizzative
- Informare su orari, sostituzioni, riunioni
- Coordinare procedure amministrative e tecniche
- Richiedere azioni, pareri o verifiche

Aspetti critici

Riservatezza dei dati (es. comunicazioni su alunni, personale)

Tracciabilità e archiviazione (es. protocollazione, fascicolazione)

Tempestività e **chiarezza** della comunicazione

Strumenti principali

1. **Email istituzionale** (nome.cognome@scuola.edu.it)
2. **Registro elettronico** (bacheca, messaggi, notifiche)
3. **Sistemi di gestione documentale** (es. protocollo informatico + fascicolazione)
4. **PEC (Posta Elettronica Certificata)** per atti ufficiali tra enti
5. **Bacheca fisica o virtuale** del personale
6. **Verbali e note di servizio** interne firmate

Esempio pratico

***Oggetto**: Avviso di riunione per aggiornamento PTOF*

***Mittente**: Dirigente scolastico*

***Destinatari**: Docenti di dipartimento + Staff*

***Canale**: Registro elettronico + Email istituzionale*

***Contenuto**: Data, ora, luogo, ordine del giorno*

***Allegato**: Bozza aggiornamento PTOF*

***Tracciamento**: Copia protocollata e inserita nel fascicolo PTOF*

💬 Chat di gruppo

📌 Cos'è

Una **chat di gruppo** è uno spazio virtuale dove più utenti possono scambiarsi messaggi in tempo reale. Può essere usata per comunicazioni interne rapide, coordinamento di attività o aggiornamenti.

🛠️ Strumenti utilizzabili

WhatsApp, Telegram (con attenzione alla privacy!)

Microsoft Teams

Google Chat (dentro Google Workspace for Education)

Piattaforme integrate nei registri elettronici (ARGO, Spaggiari, Axios)

⚠️ Attenzione:

Non sono strumenti ufficiali per comunicazioni formali

Non sostituiscono il protocollo, la PEC o l'e-mail istituzionale

Potrebbero violare la privacy se usati in modo improprio

Chatbot (o “chatboat”)

📌 Cos’è

Un **chatbot** è un software automatico che simula una conversazione. Può rispondere a domande, fornire assistenza o gestire richieste, anche 24/7.

🧠 Tipi

Rule-based (risponde a comandi predefiniti)

AI-based (usa intelligenza artificiale per comprendere e rispondere)

Strumenti per crearli

- Microsoft Power Virtual Agents
- Google Dialogflow
- Bot Telegram/Teams/WhatsApp (con interfacce semplificate)
- Integrazioni con siti scolastici via widget

🧩 Esempi d’uso scolastico

Risposta automatica a genitori: *“A che ora esce la classe 2B?”*

Informazioni su iscrizioni, orari, circolari

Helpdesk interno per assistenti tecnici o amministrativi

Orientamento per i nuovi docenti o ATA

Chat di gruppo + Chatbot

È possibile **integrare i due strumenti**: per esempio, un chatbot può rispondere automaticamente dentro una chat di gruppo interna su Teams o Slack.

Caso pratico

Titolo: ***Assistenza alla gestione orari via chatbot***

Problema: I collaboratori scolastici non trovano sempre le informazioni sugli orari aggiornati.

Soluzione: Si crea un chatbot semplice che, su richiesta tipo "Orario classe 1A", restituisce le info aggiornate.

Beneficio: Risposte immediate, meno carico per la segreteria, nessun errore di comunicazione.

Attenzione:

Privacy e norme

Se usi dati personali → serve attenzione al **GDPR** e alla **privacy policy d'istituto**

Le chat informali vanno **affiancate a sistemi ufficiali** (protocollo, fascicolazione ecc.)

I chatbot che gestiscono dati devono essere **configurati su ambienti sicuri**

🎥 Cos'è l'audio-video conferencing

Un sistema che consente a più persone di comunicare **a distanza**, in tempo reale, con **voce**, **video** e **condivisione dello schermo/documenti**

📌 Principali funzionalità

Videocamera e microfono attivi/disattivabili

Chat testuale integrata

Condivisione schermo/documenti

Registrazione della riunione (in alcune piattaforme)

Lavagna collaborativa (whiteboard)

Stanze/gruppi di lavoro (breakout rooms)

🧩 Esempi di uso nella scuola

📚 Didattica

•Lezioni a distanza (DAD)

•Colloqui con i genitori

•Riunioni tra docenti di diversi plessi

🗂️ Amministrazione

•Collegi e consigli d'istituto da remoto

•Formazione obbligatoria per ATA e docenti

•Riunioni con USP o enti esterni

•Interviste per supplenze o collaborazioni

PIATTAFORME PIÙ USATE IN AMBITO SCOLASTICO

Piattaforma	Caratteristiche principali
Google Meet	Integrato in Workspace for Education, facile da usare, sicuro
Microsoft Teams	Ottimo per scuole con pacchetto Office 365; gestione utenti interna
Zoom	Intuitivo, molto diffuso nella DAD; ha funzioni avanzate
Cisco Webex	Sicuro e professionale, usato anche per formazione
Jitsi Meet	Open source, senza registrazione, ma con meno funzioni avanzate

Strumento	Vantaggi
Email istituzionale	- Tracciabilità - Ufficialità - Accessibile a tutti
PEC	- Valore legale - Invio certificato e tracciato
Chat di gruppo (es. WhatsApp, Teams, Telegram)	- Comunicazione rapida - Coordinamento immediato - Familiarità d'uso
Registro elettronico	- Canale integrato e protetto - Tracciabile - Comunicazioni mirate
Piattaforme collaborative (Teams, Google Workspace)	- Integrazione con videoconferenze, documenti, calendario - Ambiente protetto
Bacheca digitale o portale interno	- Accesso centralizzato a documenti e avvisi - Archiviazione ordinata
Chatbot interno (es. per FAQ o orari)	Chatbot interno (es. per FAQ o orari)
Videoconferenza (Meet, Teams, Zoom)	Videoconferenza (Meet, Teams, Zoom)

⚠ BACHECA ONLINE VS CIRCOLARI ONLINE

Caratteristica	Bacheca online	Circolari online
Definizione	Spazio virtuale dove vengono pubblicati avvisi, comunicazioni generiche	Documenti ufficiali con valore formale, numerati e protocollati
Funzione principale	Informare in modo rapido e sintetico	Comunicare atti formali, disposizioni o informazioni istituzionali
Destinatari	Intera comunità scolastica o gruppi specifici	Personale, famiglie, alunni, enti esterni a seconda del contenuto
Contenuto	Avvisi brevi, promemoria, scadenze, eventi	Disposizioni del dirigente, convocazioni, regolamenti, delibere
Forma	Testo sintetico, a volte senza firma	Documento firmato digitalmente, datato, numerato e protocollato
Tracciabilità	Non sempre tracciata (dipende dal sistema)	Tracciabile tramite protocollo e numero di circolare
Accesso	Via registro elettronico, sito web, area riservata	Via registro elettronico, PEC, sito, e-mail istituzionale
Obbligo di lettura/firma	Solitamente no (dipende dalla scuola)	Sì, spesso richiesta la presa visione/firma per ricevuta
Archiviazione	Facoltativa	Obbligatoria, fa parte della documentazione ufficiale

✅ In sintesi

•La **bacheca online** è uno **strumento di comunicazione veloce e informale**.

•Le **circolari online** sono **atti ufficiali**, con valore formale e obbligo di conservazione.

🧩 Esempi concreti

•**Bacheca online**:

"Si ricorda che lunedì 10 si terrà la riunione di staff alle ore 14:00 nell'aula docenti."

•**Circolare online**:

Circolare n. 152 – Convocazione Collegio dei Docenti del 10/07/2025. Ordine del giorno: 1. Approvazione PTOF aggiornato...

Modulistica online personalizzata: uno strumento strategico per la comunicazione scolastica interna ed esterna

All'interno della pubblica amministrazione scolastica, la **modulistica online costruita e gestita direttamente dall'amministrazione** rappresenta uno strumento strategico per rendere più efficiente, trasparente e tracciabile la comunicazione interna, oltre che per potenziare la capacità organizzativa e valutativa della scuola.

Cos'è

Si tratta di **form digitali personalizzati**, progettati e realizzati dalla stessa amministrazione scolastica (tramite Google Forms, Microsoft Forms, PDF editabili o piattaforme CMS), con lo scopo di:

- **acquisire istanze, richieste e comunicazioni** in modo strutturato e ordinato;
- **inviare automaticamente** tali moduli alle **caselle email dedicate** degli uffici competenti (es. personale, contabilità, didattica, dirigenza, protocollo);
- **archiviare e monitorare** le risposte raccolte, anche a fini statistici o di miglioramento dei servizi

Caratteristiche dei form personalizzati

Caratteristica	Descrizione
Progettazione interna	I form sono costruiti dal personale scolastico o DSGA in base alle necessità reali
Destinazione mirata	Ogni modulo è collegato a una o più email specifiche per area/ufficio
Funzione multipla	Possono servire per richieste formali, raccolta dati, feedback e valutazioni
Tracciabilità integrata	Le risposte vengono archiviate digitalmente e, se necessario, protocollate
Standardizzazione	Le domande, i campi e le opzioni di risposta sono uniformi e semplificano la gestione
Accessibilità garantita	I moduli sono accessibili via sito web scolastico e consultabili da ogni device

Utilizzi tipici nella scuola

Valutazione e sondaggi

- Questionari di gradimento per formazione interna
- Sondaggi sul clima scolastico
- Feedback dopo eventi o incontri collegiali
- Raccolta dati per l'autovalutazione d'istituto (RAV)

Comunicazioni ufficiali al personale

- Richiesta permessi o ferie
- Comunicazione di assenze
- Richiesta accesso a locali scolastici
- Segnalazioni tecniche (guasti, materiali)

Monitoraggi e raccolta dati

- Rilevazione dei bisogni formativi del personale
- Disponibilità a partecipare a progetti o attività
- Registrazione dati per progetti PON o PTOF

📈 VANTAGGI PER L'AMMINISTRAZIONE

Vantaggio	Descrizione
Ordine e chiarezza	Tutte le istanze arrivano in formato strutturato, evitando errori o omissioni
Riduzione del cartaceo	Tutte le operazioni sono digitali, in linea con il principio "digital first"
Risparmio di tempo	L'invio automatico ai destinatari giusti evita passaggi intermedi
Monitoraggio facilitato	Le risposte possono essere archiviate in fogli di calcolo per elaborazioni rapide
Strumento di miglioramento	Utilizzabile per audit interni, indagini, RAV, Bilancio sociale

Decreto 140 del 12 luglio 2024 - Modalità di attribuzione delle posizioni economiche finalizzate alla valorizzazione professionale del personale A.T.A. all'interno delle AreeALLEGATO D Percorsi formazione personale ATA, I e II posizione economica.

AREA Assistenti (ex Area B)

Livello	Funzione	Strumenti
Base	Invio email, uso base della messaggistica interna, inserimento dati nei moduli.	Email, messaggistica base (es. Teams, WhatsApp), moduli online (es. Google Forms).
Intermedio – Prima Posizione Economica	Creazione mailing list, gestione comunicazioni interne, partecipazione a videoconferenze, gestione regolamento accessi.	Teleconferenze (Zoom, Teams), mailing list, strumenti per regolamento accessi e policy (documenti condivisi).
Avanzato – Seconda Posizione Economica	Coordinamento comunicazioni tra uffici, creazione e gestione modulistica digitale, membro attivo di audit e sistema qualità, redazione policy e gestione cookies.	CMS per sito web, strumenti di audit e controllo accessi, piattaforme di gestione documentale, chatbot gestionali, strumenti collaborativi avanzati.

Decreto 140 del 12 luglio 2024 - Modalità di attribuzione delle posizioni economiche finalizzate alla valorizzazione professionale del personale A.T.A. all'interno delle AreeALLEGATO D Percorsi formazione personale ATA, I e II posizione economica.

AREA professionale del personale B (profilo tecnico)

Livello	Funzione	Strumenti
Base	Uso di moduli digitali per raccolta dati, partecipazione a riunioni online.	Moduli digitali, piattaforme di teleconferenza, messaggistica aziendale.
Intermedio – Prima Posizione Economica	Monitoraggio accessi a sistemi, configurazione strumenti di comunicazione, supporto a regolamento cookies, Creazione forms	Strumenti di controllo accessi, configurazione VPN, dashboard di analytics, configurazione chat aziendali, Sito,
Avanzato - Seconda Posizione Economica	Supervisione sistemi di comunicazione, membro team qualità IT, gestione policy e sicurezza comunicativa, sviluppo sistemi interattivi, Ruolo di amministratore Sito	Piattaforme di controllo remoto, chatbot AI, policy manager, strumenti di cybersecurity, teleconferenza integrata con reportistica, Forms e strumenti CMS,

Decreto 140 del 12 luglio 2024 - Modalità di attribuzione delle posizioni economiche finalizzate alla valorizzazione professionale del personale A.T.A. all'interno delle AreeALLEGATO D Percorsi formazione personale ATA, I e II posizione economica.

AREA dei Collaboratori (ex Area A e As)

Livello	Funzione	Strumenti
Base	Consultazione di messaggi e circolari, partecipazione a chat operative.	Consultazione di messaggi e circolari, partecipazione a chat operative.
Intermedio – Prima Posizione Economica	Comunicazione operativa tramite chat, supporto in modulistica semplice, accesso guidato a piattaforme interne.	Comunicazione operativa tramite chat, supporto in modulistica semplice, accesso guidato a piattaforme interne.

Decreto 140 del 12 luglio 2024 - Modalità di attribuzione delle posizioni economiche finalizzate alla valorizzazione professionale del personale A.T.A. all'interno delle AreeALLEGATO D Percorsi formazione personale ATA, I e II posizione economica.

AREA degli Operatori (ex Area As)

Livello	Competenze Settoriali	Procedure e Specificità Operative	Gestione delle Relazioni (Interne/Esterne)	Strumenti Tecnologici Utilizzati
Base	Conoscenze basilari dei processi produttivi agrari, forestali e zootecnici. Supporto alle attività quotidiane nei settori agroalimentari.	Esecuzione di compiti sotto supervisione: semine, raccolta, alimentazione animali, pulizia ambienti, gestione rifiuti.	Partecipazione a riunioni operative, ricezione istruzioni, relazioni funzionali con tecnici e superiori.	App base per comunicazione (WhatsApp, Telegram), fogli cartacei o digitali per la registrazione giornaliera, dispositivi GPS semplificati.
Intermedio- Prima Posizione Economica	Capacità operative nei processi agro-industriali, agro-ambientali e agrituristici; gestione di piccole attrezzature.	Applicazione di procedure aziendali: trasformazione primaria, registrazione operazioni, rispetto norme igienico-sanitarie e ambientali.	Comunicazione funzionale con tecnici agronomi e veterinari, contatti con fornitori, supporto ad attività con il pubblico (es. agriturismi).	App per registrazione colture/zootecnia (es. QdC, 4Farm), piattaforme di gestione agrituristica, sensori ambientali e meteo locali.

BUON LAVORO !

Dott.ssa Tiziana Viti